

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGUJI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	8
F. Definisi Operasional	8
G. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kinerja Pegawai	12
B. Kualitas Pelayanan	27

C. Kajian Penelitian Terdahulu	46
D. Kerangka Konseptual	49
E. Hipotesis Penelitian	50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Jenis Penelitian	51
B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian	51
C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran	53
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	54
E. Teknik Analisis Data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	61
B. Deskripsi Responden	62
C. Deskripsi Data	64
D. Uji Hipotesis	75

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar	78
---	----

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	83
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN